



## PÓLIZA DE SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL DE VEHÍCULOS

### ANEXO DE ASISTENCIA EN VIAJE PLUS

Este Anexo forma parte integrante de la Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil de Vehículos N° \_\_\_\_\_, contratada por \_\_\_\_\_ emitida a favor de: \_\_\_\_\_

Este Anexo tendrá vigencia:

Desde: \_\_\_\_\_ Hasta: \_\_\_\_\_ Fecha de emisión: \_\_\_\_\_

#### CLÁUSULA 1. OBJETO DEL ANEXO

El Asegurador, se compromete a cubrir las prestaciones mencionadas en el presente anexo, sujeto a los términos, las condiciones y el alcance indicadas más adelante.

El Tomador de la Póliza a la cual se agrega este anexo debe la prima desde el momento de la celebración del presente contrato, pero aquella no será exigible sino contra la entrega por parte del Asegurador del Anexo, del Cuadro Póliza Recibo o de la nota de cobertura provisional.

#### CLÁUSULA 2. DEFINICIONES PARTICULARES:

A los efectos de este anexo se entiende por:

**ACCIDENTE:** Hecho fortuito, violento, súbito y ajeno a la intencionalidad del tomador, Asegurado o Beneficiario en el cual el Vehículo Asegurado sufre daños visibles como consecuencia de un choque, colisión o volcamiento, que no le permita continuar en circulación.

**ASALTO O ATRACO:** Acto de apoderarse ilegalmente del vehículo asegurado, contra la voluntad del Asegurado, utilizando la violencia o la amenaza de causar graves daños inminentes a la persona.

**ASEGURADO:** A los solos efectos de este contrato, se entenderá por Asegurado a aquellas personas natural indicada en Cuadro Póliza Recibo, para recibir el servicio con los límites y condiciones contenidos en este anexo.

**CENTRAL DE ALARMA:** Centro de recepción, control y monitorización de los servicios de grúa para la movilización de un vehículo accidentado o con avería, cubierto por esta póliza.

**CONDUCTOR:** Persona natural plenamente identificada en el Cuadro Póliza Recibo, en el listado, en el anexo o en el certificado individual, en caso de ser una flota o que el seguro sea tomado por una persona jurídica, que en su interés económico está expuesta a los riesgos indicados en el anexo, mientras conduce el Vehículo Asegurado o se encuentre como acompañante de la misma.

**COSTO RAZONABLE:** Es el valor promedio, calculado por el Asegurador, de los costos por concepto de reposición, reparación o traslado en grúa o remolque del

vehículo asegurado, según sea el caso, en una misma área geográfica, que sean de la misma categoría o equivalente a aquella utilizada por el Asegurado, de acuerdo a los términos y condiciones particulares de esta póliza de seguros. Dicho promedio será calculado sobre la base de las estadísticas que tenga el Asegurador, si fuera el caso, de los gastos facturados en el mes calendario inmediatamente anterior a la fecha del ajuste de daños o a la fecha en que el Asegurado incurrió en los gastos.

A efectos de indexar el costo promedio arriba calculado, se deberá tomar el valor promedio del T.C.R. del mes calendario anterior a la fecha de ajuste de daño o la fecha cuando el Asegurado incurrió en los gastos, y la indemnización será calculada en un monto equivalente a la cantidad de unidades monetarias de la moneda en la que se suscribió el contrato, al Tipo de Cambio Oficial para el momento en que ocurrió o se determinó la pérdida, o se incurrió en el gasto, según corresponda. Dicho monto podrá ser pagado por el Asegurador en la moneda del contrato, o en bolívares, al Tipo de Cambio Oficial para la fecha del pago de la indemnización.

**EVENTOS:** A efectos de este contrato se entiende por eventos el número de servicios que se pueden prestar durante el año póliza.

**HURTO:** Acto de apoderarse ilegalmente del Vehículo Asegurado sin intimidación en las personas y sin utilizar medios violentos.

**KILOMETRAJE:** A efectos de este contrato se entiende por kilometraje la distancia que hay desde el lugar donde se efectuó el remolque hasta el taller o domicilio del Asegurado.

**PESO MÁXIMO DEL VEHÍCULO:** Es el peso total que un vehículo puede soportar de manera segura, en el que se incluye el peso del vehículo en sí, los pasajeros, la carga y el combustible, este límite está establecido por el fabricante y puede variar significativamente según el diseño y sus especificaciones técnicas.

**PROVEEDOR:** Persona o institución legalmente autorizada para suministrar los servicios de asistencia en viajes previstos en este anexo.

**RESIDENCIA HABITUAL:** Residencia indicada en la dirección de habitación mencionada en la solicitud de seguros.

**ROBO:** Acto de apoderarse ilegítimamente del vehículo asegurado, contra la voluntad del Asegurado o la persona que ejerza la guardia y custodia de dicho bien Asegurado, haciendo uso de medios violentos o con intimidación a la persona

**SERVICIO EXTRAURBANO:** Es todo aquel servicio de remolque que se presta fuera del perímetro de la ciudad donde se origina.

**SERVICIO URBANO:** Es todo aquel servicio de remolque que se presta solo dentro del perímetro de la ciudad donde se origina.

**VEHÍCULO ASEGURADO:** Vehículo de transporte terrestre plenamente identificado en el Cuadro Póliza Recibo, en el listado o en el certificado individual, indicados por el Asegurador para recibir el servicio con los límites y condiciones contenidos en este anexo, siempre que:

**VEHÍCULOS DE CARGA:** Que cumplan con las siguientes características:

1. Tenga un peso máximo autorizado entre 3.500 a 6.000 Kg.
2. Se encuentre clasificado como uso carga en el certificado de registro del vehículo.

3. No supere el máximo de antigüedad de veinte (20) años.

**VEHÍCULOS PARTICULARES:** Que cumplan con las siguientes características:

1. Tenga un peso máximo autorizado menor a 3.500 Kg.  
2. Se encuentre clasificado como uso particular en el certificado de registro del vehículo.

3. No supere el máximo de antigüedad de veinte (20) años.

**VEHÍCULOS TIPO PICK-UP:** Que cumplan con las siguientes características:

1. Tenga un peso máximo autorizado entre 3.500 a 6.000 Kg.  
2. Se encuentre clasificado como uso carga /tipo Pick-up en el certificado de registro del vehículo.

3. No supere el máximo de antigüedad de veinte (20) años.

### **CLÁUSULA 3. ÁMBITO TERRITORIAL DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

Los servicios a que se refiere este contrato serán prestados por el Asegurador al vehículo asegurado, en el territorio de la República Bolivariana de Venezuela.

### **CLÁUSULA 4. PRESTACIONES**

Las prestaciones ofrecidas en este anexo se garantizan siempre que el evento que las origina ocurra en la duración de la Póliza de la cual forma parte y de acuerdo con los términos y condiciones que a continuación se indican:

a). **Asistencia remota.**

**Asistencia las 24 horas vía telefónica, chat y/o video donde el Asegurado puede consultar acerca de problemas menores y/o recomendaciones acerca de una situación en particular que afecte la funcionalidad del vehículo donde se indicara posibles soluciones o procedimientos sencillos a ser realizados por el conductor.**

b). **Servicio de asistencia vial**

**Reparación en el sitio por avería simple de mecánica, falla eléctrica o de neumáticos.**

- **Carga de Batería: Auxilio en caso de que el vehículo presente descarga de batería (no aplica para vehículos eléctricos).**
- **Cambio / Inflado de Caucho: En los casos en el que el vehículo sufra una avería en los cauchos.**

**En caso de que el Vehículo Asegurado quede inmovilizado por avería simple de mecánica, falla eléctrica o de neumáticos, siempre y cuando la reparación pueda ser realizada en el sitio donde se produjo la inmovilización, el Asegurador se hará cargo de la reparación, del importe por la mano de obra y el traslado del mecánico al lugar donde se haya producido el hecho.**

**Esta prestación no incluye el suministro de piezas ni elementos de recambio, tampoco el empleo de materiales generales. Para el Vehículo Asegurado que**

**mantenga la garantía del fabricante, la reparación en sitio se limitará al cambio de neumáticos.**

**c). Remolque**

**Traslado del vehículo accidentado hasta el domicilio del Asegurado o el taller seleccionado.**

**Este auxilio podrá ser de:**

**C.1. Emergencia: Por accidentes, colisión o fallas mecánicas mayores.**

**C.2. Programado: Para realizar traslados entre talleres o desde el domicilio a talleres.**

**En caso de que el Vehículo Asegurado quede inmovilizado por accidente y/o avería, siempre y cuando la reparación no pueda ser realizada en el sitio donde se produjo la inmovilización, el Asegurador se hará cargo del remolque, hasta el taller o concesionario más cercano que elija el Asegurado o hasta el lugar de su residencia. El Asegurador garantiza remolcar una (1) vez más al vehículo asegurado, en caso de que en el taller o el concesionario elegido no pueda realizar la reparación. En caso de que el accidente y/o avería hubiese ocurrido durante un día no hábil, el remolque del Vehículo Asegurado se realizará hasta la residencia habitual del Asegurado y el día hábil siguiente se realizará el remolque hasta el taller o el concesionario elegido por él.**

**En caso de que el vehículo sea de uso carga:**

- a) En el caso que el Vehículo Asegurado sea de tipo carga y/o pick-up y se encuentre cargado de mercancía y/o material, el Asegurado deberá proceder con la descarga de la mercancía o material para que el proveedor pueda prestar el servicio de remolque, es decir el vehículo debe estar totalmente desocupado antes de la prestación del servicio.**

**Queda entendido que en los supuestos anteriores el Asegurador es únicamente responsable por el traslado del Vehículo Asegurado y no por las reparaciones mal efectuadas que realice el taller o concesionario.**

**En todos los casos previamente indicados el Asegurador realizará el remolque en el medio más idóneo, de acuerdo con las características del vehículo asegurado, teniendo la potestad de prestar el servicio a través del proveedor más adecuado.**

**En caso de una avería producto de un accidente que involucre a terceros, o se produzcan daños a la nación, el remolque del Vehículo Asegurado se efectuará una vez que el mismo se encuentre liberado luego de la intervención de las autoridades competentes, o en su defecto si no hubo intervención en el sitio del incidente el Asegurado cuente con una declaración jurada del suceso.**

### **CLÁUSULA 5. SOLICITUD DE SERVICIO DE ASISTENCIA**

Cuando se produzca algún hecho objeto de las prestaciones garantizadas por este anexo, el Asegurado deberá solicitar por teléfono la asistencia correspondiente a la central de alarma, indicando los datos de identidad siguientes: el nombre del Asegurado, su cédula de identidad, la placa del vehículo asegurado, número de la póliza; el lugar donde se encuentra, el tipo de servicio que precisa, causa que motivó la asistencia, el lugar donde ocurrió y cualquier información adicional que se considere necesaria, creándose un expediente con esta información.

### **CLÁUSULA 6. REEMBOLSO DE GASTOS**

El Asegurador estará obligado a indemnizar al Asegurado, por la vía de reembolso y dentro de los diez (10) días hábiles siguientes contados a partir de la fecha de recepción del reclamo presentado por el Asegurado, los gastos por los servicios no prestados por el segundo de los nombrados, por cualquiera de las siguientes razones:

1. Cuando exista imposibilidad de comunicación con el Asegurador a través del servicio telefónico disponible para las solicitudes de asistencia, por causas imputables a éste.
2. Cuando el Asegurador se vea imposibilitado para prestar oportunamente el servicio solicitado, por causas imputables a éste.
3. Cuando sin causa justificada, el Asegurador no preste la atención adecuada solicitada por el Asegurado o el Conductor.

En caso de que el Asegurado por las razones antes indicadas deba contratar por sus propios medios un proveedor de remolque, el Asegurador procederá al análisis de los gastos incurridos y de ser pertinente hará el reembolso al Asegurado tomando en consideración para ello, los costos razonables para el momento de la liquidación, debiendo el Asegurado y/o Tomador, cumplir con los siguientes requisitos

1. Tomar las providencias necesarias y oportunas para evitar que sobrevengan pérdidas ulteriores.
2. Dar aviso por escrito al Asegurador dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes de haber conocido la ocurrencia del hecho.
3. Proporcionar al Asegurador dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha del aviso, los documentos que se indican a continuación (En original y copia):

a. Para las coberturas relativas al vehículo asegurado:

1. Carta explicativa, donde se debe describir brevemente como ocurrieron los hechos y las causas que impidieron la comunicación con la central de alarma.
2. Factura en original del servicio contratado particularmente. Es requisito indispensable que la factura indique el número de RIF (registro de información fiscal) y cumpla con todas las disposiciones establecidas por el SENIAT.

3. Copia de la Cédula de Identidad del Asegurado o RIF en caso de ser una persona jurídica, y número telefónico de contacto.
4. Copia fotostática del Cuadro Póliza Recibo o Certificado individual.
5. Documentación adicional: En los casos en que el Asegurador requiera documentos adicionales para la evaluación del Siniestro, éste los podrá solicitar, por escrito y por una sola vez, debiendo ser entregados dentro de los quince (15) días continuos contados a partir de la fecha de la solicitud.

### **CLAUSULA 7. ZONAS DE DIFÍCIL ACCESO PELIGROSIDAD, HORARIOS DE RIESGO E IMPOSIBILIDAD DE LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS.**

Los servicios que deban realizarse en áreas geográficas de notoria peligrosidad, difícil acceso o en horarios que impliquen situación de riesgo, en este supuesto, el Asegurado o Conductor estará obligado a realizar sus mejores esfuerzos para cooperar con el Asegurador en la coordinación de las actividades que sean necesarias a los fines de procurar la prestación del servicio.

En los casos que el Asegurador se quede imposibilitado de acceder al lugar donde se encuentre el Asegurado o conductor por causas no imputables a ninguna de las partes, se activara protocolo de comunicación inmediata por el Asegurador, para establecer el plan de acción a seguir de manera conjunta.

### **CLÁUSULA 8. EXCLUSIONES.**

**El presente contrato no cubre los gastos relacionados con:**

- 1) **Asistencia médica de emergencia al Asegurado, el Conductor y/o sus acompañantes como producto de lesiones por accidentes.**
- 2) **Suministro de piezas ni elementos de recambio o autopartes.**
- 3) **Gastos de viáticos y/o hospedaje por avería, falla o accidente en o fuera de la zona de residencia del Asegurado. A efectos de la presente cláusula se tomará como referencia el domicilio fiscal del Asegurado que aparezca en la póliza que contenga el servicio a que se refiere este Contrato.**
- 4) **Reposición de vehículo.**
- 5) **Resguardo o custodia del vehículo asegurado.**
- 6) **Gestiones ante las autoridades de tránsito terrestre, ni ningún otro organismo público o ente privado.**
- 7) **Inconvenientes relacionados con fallas de comunicaciones por parte de las operadoras telefónicas.**
- 8) **Asimismo, la Aseguradora no será responsable de prestar los servicios objeto del presente contrato, al Vehículo Asegurado de uso carga que al momento de recibir los mismos, contenga la carga transportada.**

### **CLÁUSULA 9. EXONERACIONES DE REPONSABILIDADES**

**El Asegurador estará exento de responsabilidad cuando:**

- 1) Los servicios objeto de este contrato sean prestados por otros proveedores de servicios de asistencia y auxilio vial no autorizados por el Asegurador.
- 2) La avería, falla o accidente sea originada intencionalmente por el Asegurado o el Conductor.
- 3) Cuando la avería, falla o accidente sea originado por acciones criminales o dolosas del Asegurado o del Conductor

#### **CLÁUSULA 10. OTRAS EXONERACIONES DE RESPONSABILIDADES**

- 1) El Asegurado se encuentre en estado de embriaguez o bajo la influencia de estupefacientes o drogas tóxicas no prescritas médicamente o heroicas, para el momento del siniestro, debidamente comprobada por las autoridades competentes.
- 2) El Vehículo Asegurado participe en carreras, acrobacias y pruebas de velocidad o algún otro evento organizado públicamente.
- 3) Incumpliere cualquiera de las obligaciones establecidas en la cláusula 6 “REEMBOLSO DE GASTOS” de este Anexo en particular, salvo demostración que el incumplimiento se deba a causa extraña no imputable al Asegurado.

#### **CLÁUSULA 10. APLICACIÓN DE LAS CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES.**

Todas las demás definiciones, condiciones, limitaciones y exclusiones de las Condiciones Generales y Particulares de la Póliza son aplicable a este anexo a menos que surjan contradicciones entre ellas, en cuyo caso prevalecerá lo establecido en este anexo.

---

**EL TOMADOR**

---

**POR EL ASEGURADOR**

**Aprobado por la Superintendencia de la Actividad Aseguradora mediante  
Providencia Administrativa Nro. SAA-09-0989-2025 de fecha 25/09/2025**